CS経営研究会のご案内

岩手県経営品質協議会

顧客満足を定義する

～自社にとっての顧客満足とは～

今年度の研究会は「顧客満足」に焦点を絞って４回シリーズで実施しています。

７月の第１回目で経営品質協議会コミュニケーションセンター長の田村均さんから顧客満足の考え方、実践ポイントについてお話しいただきました。９月の第２回では、２０１１年度の日本経営品質賞を受賞された川越胃腸病院の小川総務部長さんから「患者様の満足と幸せの追求」などの基本理念のもとに取り組まれた実践例をお話しいただきました。

シリーズ後半の今回は田村均さんに再登場いただき、「顧客満足」の考え方を再確認していただくとともに第１回の内容をふまえてさらに話しを深めていただきます。

★　今回のお話しのキーワード、ポイント（田村先生より）

- **内容（コンテンツ）を理解するための決め手は、背景（コンテキスト）を理解すること**
- **顧客の“なに”を理解すれば、“顧客を理解する”ことになるのか**
- **日々の活動の目的は“お客様との信頼関係を深める”ため**
- **“決算書に載らない資産”を増やすこと**
- **全体最適を確実にする“思考回路”を再整備する**
- **日本経営品質賞アセスメント基準書の“取扱説明書”**

お客様に満足していただける経営に向けて、お役に立てるヒントが得られるものと確信しております。今回初めてご参加いただく方にもわかり易くお話しをいただきます。多くの皆様に是非ご参加いただきますようご案内申し上げます。

なお、シリーズ最後の第４回（25 年 1 月 18 日）では実践例の第２弾として、同じく２０１１年度に日本経営品質賞を受賞された㈱ねぎしフードサービスの根岸社長さんにお話しをいただくことにしています。

☆　講義では「日本経営品質賞アセスメント基準書」の解説があります。当日は関係部分のコピーをお配りいたしますが、基準書をお持ちの方は、是非、基準書をご持参のうえご参加下さるようお願いいたします。

◇ 開催日時：　2012 年 11 月 15 日（木）　14：30 ～ 17：00

◇ 開催場所：　エスポワールいわて　　2F　大ホール

盛岡市中央通 7-17-7　　℡019-623-6251

※　懇親会　17：15～　（同会場）

※申込締め切り　2012 年 11 月 12 日

講師プロフィール

田村（たむら）　均（ひとし）　氏　**経営品質協議会コミュニケーションセンター長、ＣＳ実践研究所　所長**

１９７１年リコーに入社

長年のＣＳ経営の研究からＭＢ賞の存在を知り、日本経営品質賞の創設に携わる。

日本経営品質賞の主任審査員を長年にわたって務める。

全国のリコーを駆け巡り社内でのＣＳ経営の普及に努め、１９９９年に同社は日本経営品質賞を受賞

リコー退職後、それまで培ったＣＳ経営の実践的なノウハウを全国各地で分かり易く講演されている。

受講のお申し込みは裏面をご覧下さい。

参　加　申　込　要　領

【申込方法】	下記申込書に必要事項を記入のうえ、ＦＡＸでお申込み下さい。 **ＦＡＸ：０１９－６５４－１５８８**
【申込締切】	2012 年 11 月 12 日(月)まで
【参加費】	●岩手県経営品質協議会会員　無料 ●一　般　の　方　１名　　4,000 円 （当日頂戴します）
【懇親会会場】 【懇親会参加費】	●　エスポワールいわて 盛岡市中央通１－１－３８ ☎：019-623-6251 ●1 名　4,000 円（当日頂戴します）
【お問合せ先】	岩手県経営品質協議会 事務局（ 鈴木（義）・大森 ） 〒020-8507　盛岡市清水町 14-12 （盛岡商工会議所内） ☎：019-624-5880　　Fax：019-654-1588

タイムスケジュール

14:00～　　受付開始

14:30～　　開　会

14:35～15:35　講　義

(休　憩)

15:50～16:40　講　義

16:40～17:00　質　疑

17:00　　閉　会

17:15～　懇親会 (希望者)

岩手県経営品質研究会　参　加　申　込　書

◆必要事項を記入のうえ、右記の番号に FAX をお願いします　FAX：019-654-1588						
組織名					いずれかに○印願います	
住　所						岩手県経営品質協議会会員
ＴＥＬ		ＦＡＸ				一　　般
連絡担当者	所 属		氏　名			

参加者	役　　職	氏　　名	懇親会参加○印
			参加・不参加
			参加・不参加
			参加・不参加
			参加・不参加
			参加・不参加